alittlemarket.com alittlemercerie.com

Améliorer la qualité de service

Proposer le satisfait ou remboursé avec retour gratuit

Satisfait ou remboursé avec retour gratuit ou pas

Préambule

Ce n'est pas parce qu'on est Little qu'on ne peut pas faire comme les grands!

Notre travail est de vous donner toujours plus d'outils pour que vous rendiez vos clients heureux. Nous nous sommes déjà attaqués au système de paiement avec la mise en place de la CB, nous travaillons sur la logistique pour faire baisser les frais de port (pensez à proposer la livraison en points relais, ça marche bien!) mais il y a un sujet sur lequel nous pensons qu'il faut agir c'est sur le «satisfait ou remboursé avec retour gratuit».

Les experts du e-commerce, le disent : faciliter les retours produits en prônant des offres et/ou services tels que « satisfait ou remboursé », « retours gratuits », « 100 jours pour nous renvoyer votre produit » **encourage nettement l'acte d'achat**, améliore la satisfaction et la confiance des e-clients, augmente la fidélité et diminue l'attrition.

Que dit la législation sur le satisfait ou remboursé?

La législation française impose aux vendeurs professionnels de proposer le droit de rétraction aux clients. Elle ne l'impose pas aux vendeurs particuliers mais attention quand même car un vendeur particulier est tout de même responsable de la bonne exécution de la commande et doit donc s'assurer de la livraison du produit commandé, sans dommage ni absence de conformité aux caractéristiques précisées dans l'offre (le produit doit être conforme à l'annonce).

Rassurez-vous, le fameux droit de rétractation est soumis à des règles et un client ne peut pas demander un retour comme ça. Voici les cas d'application :

1. Tout simplement parce que l'article ne convient pas :

Un client peut, sans avoir besoin de se justifier, retourner un article sous un délai de 7 jours à compter de la date de réception de la commande. Dans ce cas, il doit être remboursé du montant de la commande frais de port inclus (on parle des frais aller). Ce remboursement doit avoir lieu au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle le consommateur a exercé son droit de rétractation. Les frais de retour sont à la charge du client.

2. Parce que l'article n'est pas conforme à la photo et/ou au descriptif :

Dans ce cas, le client peur demander le remboursement ou le remplacement de l'article. Attention, dans ce cas, les frais de retour sont à la charge du vendeur!

3. Parce que l'article présente un défaut :

Comme pour le point 2, le client peut demander le remboursement ou le remplacement de l'article. Là aussi les frais de retour sont à la charge du vendeur.

Quels sont les cas où le client ne peut pas se rétracter?

✓ Pour les commandes personnalisées, par exemple s'il a demandé qu'on rajoute le prénom de son enfant ou s'il a demandé une création sur mesure.

✓ Pour les denrées périssables, mais ça ne vous concerne pas

✓ Si l'article a été porté, et là il faut prouver qu'il a été porté.

Pourquoi nous pensons qu'il faut proposer le retour gratuit?

Parce que ça va débloquer énormément de ventes.

N'oubliez pas que vous ne vendez pas des iPhones, des DVD, des livres ou des vêtements de marque vus, testés et essayés dans les magasins. Vous vendez des produits uniques qui n'ont jamais été vus ailleurs. Un client qui va acheter sur le site va se demander si la robe est à la bonne taille (il ne peut pas l'essayer en magasin avant), si la bague est au bon diamètre, si le tissus est dans la bonne couleur etc etc. Pour les visiteurs qui passeront leur commande, il n'y aura sans doute pas de problème mais combien ne franchiront pas le pas en se disant «Si ça ne me convient pas, les frais de port retour vont me coûter les yeux de la tête». Il faut débloquer les craintes.

En quoi consiste le nouveau projet?

Dans la première version, nous avions proposé une formule forfaitaire dans laquelle, en échange d'une commission de 0,50€ par commande nous prenions en charge les frais de port retour à votre place.

Cette formule n'a pas fait l'unanimité car vous avez considéré qu'elle n'était pas rentable au vu des retours que vous aviez sur nos sites. Cela dit, nous n'avons pas été très bons pour la promouvoir.

Nous avons donc ajouté une autre formule dans laquelle vous remboursez les frais réels. Il y aura donc deux formules :

1. Le Forfait à 0,50€ : je paye 0,50€ par commande et si il y a un retour c'est ALM / ALMe qui payera les frais de port retour
2. Le Forfait au Réel : si il y a un retour et que je l'accepte, c'est le créateur / vendeur qui payera les frais de port retour. Le montant dépendra du moyen de transport choisi (Colissimo, Point Relais, Lettre Max ou un autre moyen défini par le créateur / vendeur).

FAQ

Est-ce que le retour gratuit est la même chose que le satisfait ou remboursé?

Non, il faut bien distinguer les deux. Vous pouvez très bien accepter de reprendre des articles qui ne conviennent pas sans pour autant accepter de rembourser les frais de port retour.

Nous distinguons bien les deux services sur ALM et ALMe.

Est-ce que le retour gratuit va devenir obligatoire?

Non, comme d'habitude, nous n'imposons rien. C'est vous qui choisissez ou pas de proposer ce service. Si vous acceptez une des deux formules, le service sera mis en avant sur vos boutiques et sur les pages produits.

Est-ce que ça ne risque pas de faire exploser les demandes de remboursement?

Non, les commerçants que nous avons interrogés nous ont dit que non mais qu'en revanche ça avait eu un effet bénéfique sur leurs ventes. En plus, l'expérience montre que si un client n'a pas à payer les frais de port retour, il va réutiliser l'argent pour repasser une commande alors que si il doit payer le retour, il préfèrera récupérer son argent.

Comment va se passer le remboursement aux clients?

Tous les remboursements se feront par le porte-monnaie virtuel d'ALM / ALMe. Au moment où vous accepterez de prendre en charge le retour, nous vous demanderons d'indiquer le montant à rembourser. L'argent sera alors bloqué sur votre porte-monnaie virtuel. Et le client ne sera réellement remboursé que lorsque vous aurez réceptionné le colis retour.

Que se passe-t-il en cas d'échange?

Dans ce cas, vous pourrez l'indiquer au moment d'accepter le retour et le montant remboursé passera à 0€.

Que se passe-t-il si le client ne renvoie pas l'article?

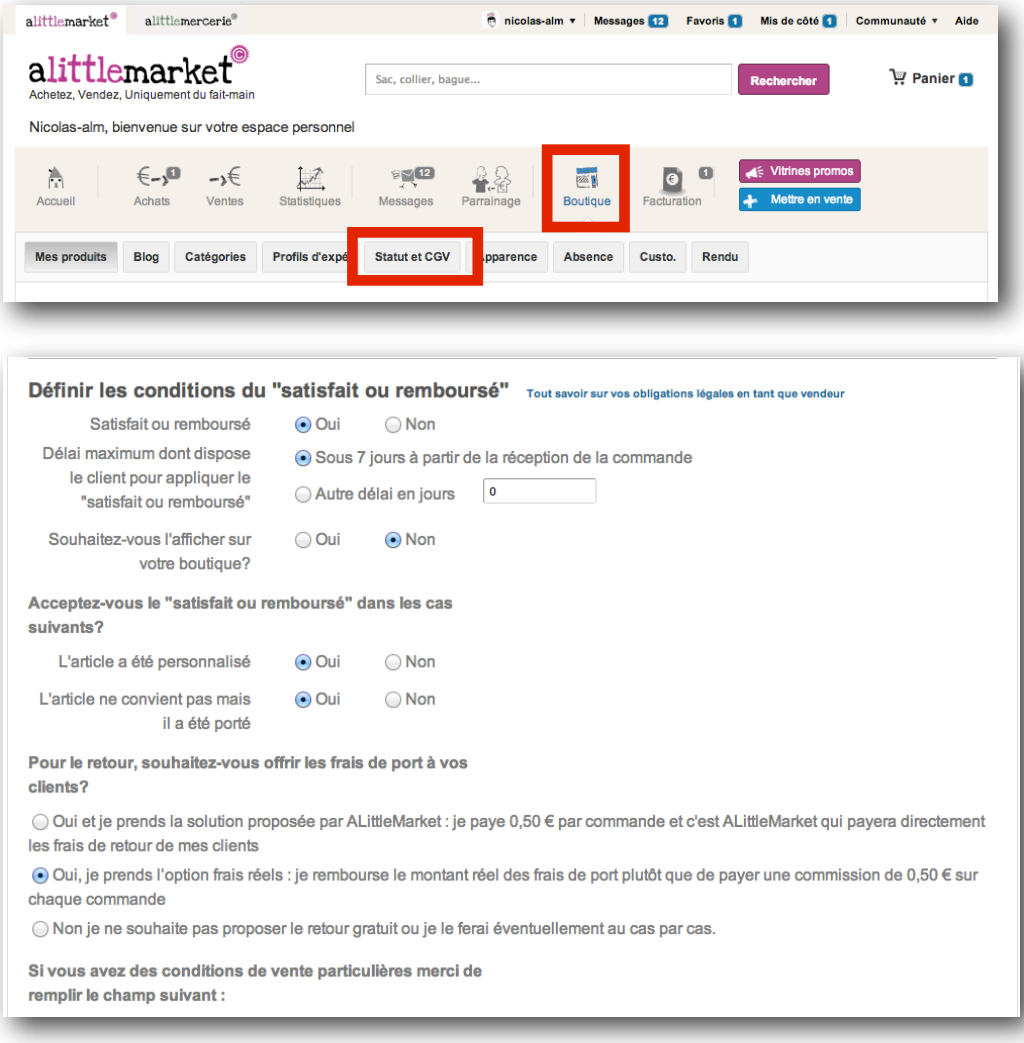
Dans ce cas, il ne sera pas remboursé. L'argent sera bloqué sur le porte-monnaie. Si finalement l'article n'est jamais retourné, le créateur/vendeur récupèrera l'argent.

Mode d'emploi

1. Indiquer si vous proposez le «Satisfait ou remboursé» et si vous proposez également «le retour gratuit»

Cette option est rendue obligatoire pour les vendeurs professionnels car elle est légale. Les vendeurs professionnels pourront toutefois préciser dans quel cas ils acceptent les retours (une création qui a été personnalisée ne peut être ni reprise ni échangée).

Allez dans Mon espace perso > Boutique > Statut et CGV > Définir les conditions du «Satisfait ou remboursé».


alittlemarket
alittlemercerie
nicolas-alm
Messages 12
Favoris 1
Mis de côté 1
Communauté
Aide
alittlemarket
Achetez, Vendez, Uniquement du fait-main
Sac, collier, bague...
Rechercher
Panier 1
Nicolas-alm, bienvenue sur votre espace personnel
Accueil
Achats
Ventes
Statistiques
Messages
Parrainage
Boutique
Facturation
Vitrines promos
Mettre en vente
Mes produits
Blog
Catégories
Profils d'expé
Statut et CGV
Absence
Custo.
Rendu
Définir les conditions du "satisfait ou remboursé"
Tout savoir sur vos obligations légales en tant que vendeur
Satisfait ou remboursé
Oui
Non
Délai maximum dont dispose le client pour appliquer le "satisfait ou remboursé"
Sous 7 jours à partir de la réception de la commande
Autre délai en jours
0
Souhaitez-vous l'afficher sur votre boutique?
Acceptez-vous le "satisfait ou remboursé" dans les cas suivants?
L'article a été personnalisé
L'article ne convient pas mais il a été porté
Pour le retour, souhaitez-vous offrir les frais de port à vos clients?
Oui et je prends la solution proposée par ALittleMarket : je paye 0,50 € par commande et c'est ALittleMarket qui payera directement les frais de retour de mes clients
Oui, je prends l'option frais réels : je rembourse le montant réel des frais de port plutôt que de payer une commission de 0,50 € sur chaque commande
Non je ne souhaite pas proposer le retour gratuit ou je le ferai éventuellement au cas par cas.
Si vous avez des conditions de vente particulières merci de remplir le champ suivant :

Satisfait ou remboursé avec retour gratuit ou pas

Prenons un exemple concret : Nico a passé une commande auprès du créateur A Little Market. La commande a été payée, pas de souci mais Nico souhaite retourner son article et oui Nico s'est trompé de couleur!

N°commande : 500734
Date de la commande : 09 Oct
Vendeur : ALittleMarket
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode de livraison : Courrier normal
Montant total ttc : 4.30€
Voir version imprimable
ARTICLE TEST NE PAS ACHETER
Par ALittleMarket
Quantité : 1
Livraison :
pirès sophie
1 allée de la billaudière
69330 jonage
France métropolitaine
Statut commande : Commande terminée
Date d'envoi : 09 Octobre
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode d'expédition : Courrier normal
Evaluation laissée par le client : Positif - modifier
Evaluation laissée par le créateur : En attente
Réclamation
Retourner le produit
Ajouter un commentaire à l'attention du vendeur

Le client remplit le formulaire suivant :

Important : nous demandons à vos clients de renseigner le poids de l'article car c'est ce qui va déterminer le montant des frais de port pour Colissimo et Mondial Relay.

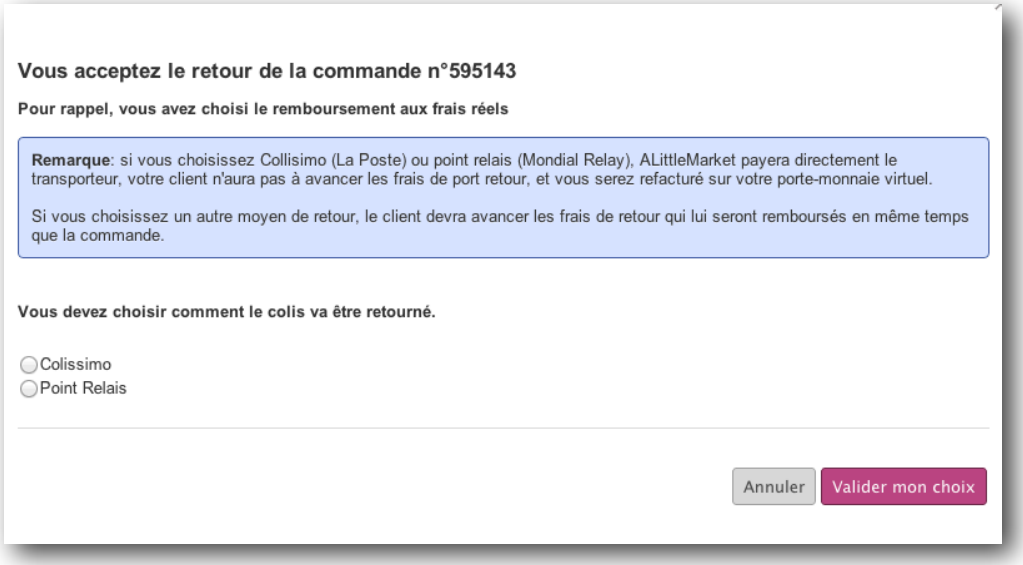
Commande n°593845 (4.30€) passée le 10/12/2012 à ALittleMarket
ARTICLE TEST NE PAS ACHETER
Quantité : 1
Quantité retournée : 1
Motif du retour :
L'article est arrivé endommagé
L'article n'est pas conforme à la commande
L'article ne convient pas
Indiquez le poid du colis en grammes :
Ajouter des précisions
Mettre à jour

Du côté du créateur / vendeur on voit la demande de retour dans le suivi des commandes.

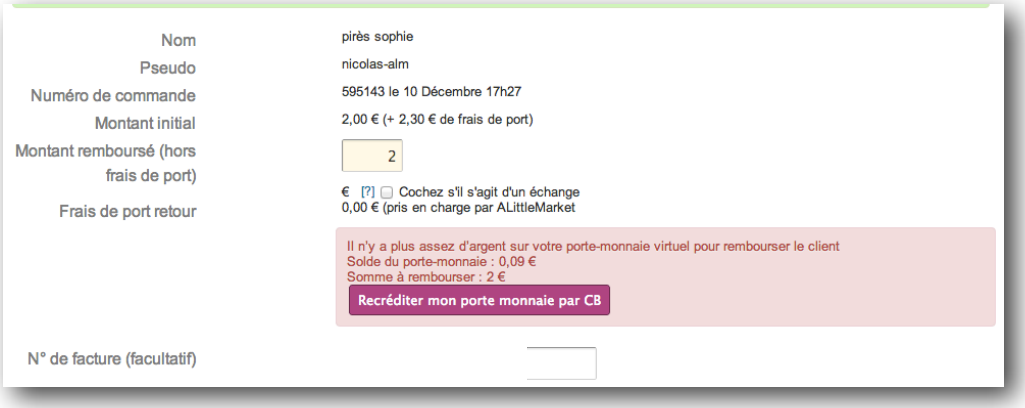
Ventes
Nouveau système de paiement : Mode d'emploi
Afficher toute la période
Toutes les commandes
Rechercher : N°commande ou
OK
N°commande : 593845
Date de la commande : 10 Déc
Acheteur : nicolas-alm 7 achats chez vous
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode de livraison : Courrier normal
Montant total ttc : 4.30€
Voir version imprimable
ARTICLE TEST NE PAS ACHETER
Taille : L
Quantité : 1
Livraison :
pirès sophie
1 allée de la billaudière
69330 jonage
France métropolitaine
Statut commande : Demande de retour en cours
Prochaine étape : Le créateur doit accepter le retour
Date d'envoi : 10 Décembre
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode d'expédition : Courrier normal
Refuser le retour
Accepter le retour
Commentaires :
10 Décembre 10h58 nicolas-alm : Demande de retour envoyée : Voir le détail
Ajouter un commentaire à l'attention de l'acheteur
Ajouter/voir ma note personnelle

Cas 1 : vous avez pris l'option forfaitaire à 0,50€

Au moment d'accepter, vous devez choisir le moyen de livraison pour le retour, les frais seront pris en charge par A Little Market / A Little Mercerie, votre client n'aura rien à avancer.


Vous acceptez le retour de la commande n°595143
Pour rappel, vous avez choisi le remboursement aux frais réels
Remarque: si vous choisissez Collisimo (La Poste) ou point relais (Mondial Relay), ALittleMarket payera directement le transporteur, votre client n'aura pas à avancer les frais de port retour, et vous serez refacturé sur votre porte-monnaie virtuel.
Si vous choisissez un autre moyen de retour, le client devra avancer les frais de retour qui lui seront remboursés en même temps que la commande.
Vous devez choisir comment le colis va être retourné.
Colissimo
Point Relais
Annuler
Valider mon choix

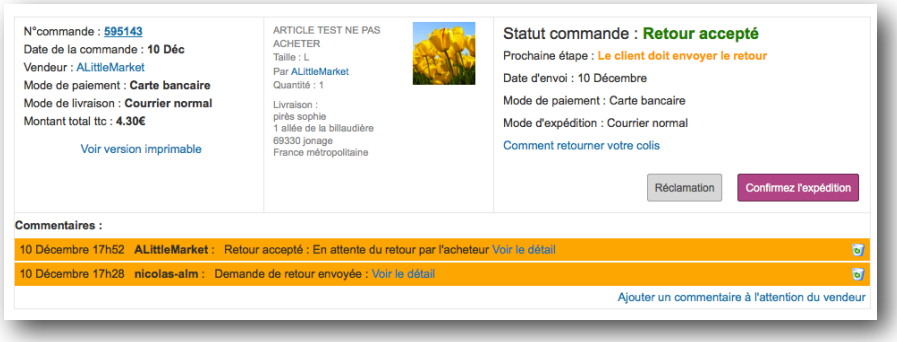
Nous avons rajouté l'option «échange», dans ce cas, le montant remboursé passe à 0€


Nom
pirès sophie
Pseudo
nicolas-alm
Numéro de commande
595143 le 10 Décembre 17h27
Montant initial
2,00 € (+ 2,30 € de frais de port)
Montant remboursé (hors frais de port)
2
€ [?] Cochez s'il s'agit d'un échange
Frais de port retour
0,00 € (pris en charge par ALittleMarket
Il n'y a plus assez d'argent sur votre porte-monnaie virtuel pour rembourser le client
Solde du porte-monnaie : 0,09 €
Somme à rembourser : 2 €
Recréditer mon porte monnaie par CB
N° de facture (facultatif)

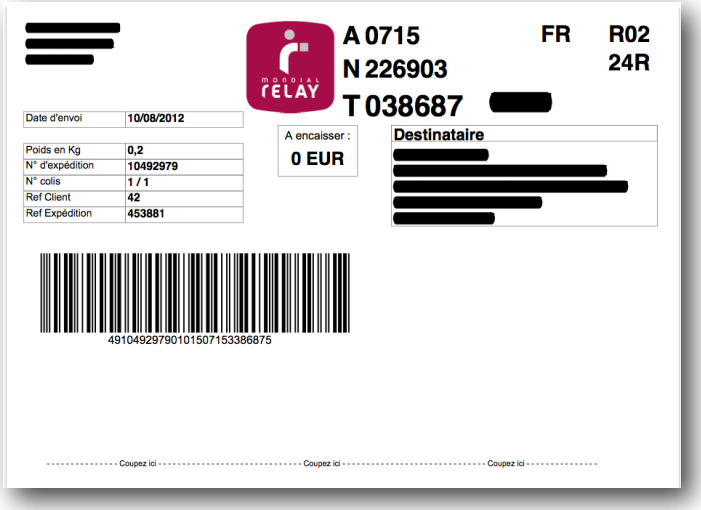
Satisfait ou remboursé avec retour gratuit ou pas

A noter que si il n'y a pas suffisamment d'argent sur votre porte-monnaie, vous avez la possibilité de créditer ce dernier, le retour ne sera pas accepté sinon.

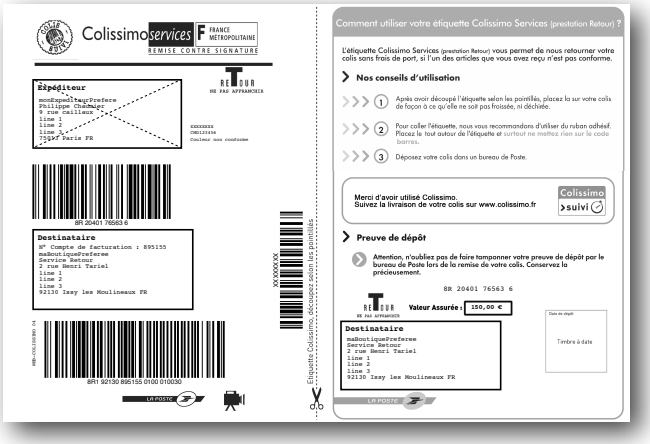
Le client doit maintenant expédier le colis retour. Il doit imprimer l'étiquette de livraison disponible sur A Little Market / A Little Mercerie. Il n'a plus qu'à la coller sur son colis qu'il déposera à La Poste (s'il a choisi Colissimo) ou dans un point relais (s'il a choisi Mondial Relay)


N°commande : 595143
Date de la commande : 10 Déc
Vendeur : ALittleMarket
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode de livraison : Courrier normal
Montant total ttc : 4.30€
Voir version imprimable
ARTICLE TEST NE PAS ACHETER
Taille : L
Par ALittleMarket
Quantité : 1
Livraison :
pirès sophie
1 allée de la billaudière
69330 jonage
France métropolitaine
Statut commande : Retour accepté
Prochaine étape : Le client doit envoyer le retour
Date d'envoi : 10 Décembre
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode d'expédition : Courrier normal
Comment retourner votre colis
Réclamation
Confirmez l'expédition
Commentaires :
10 Décembre 17h52 ALittleMarket : Retour accepté : En attente du retour par l'acheteur Voir le détail
10 Décembre 17h28 nicolas-alm : Demande de retour envoyée : Voir le détail
Ajouter un commentaire à l'attention du vendeur

Exemple : étiquette Mondial Relay

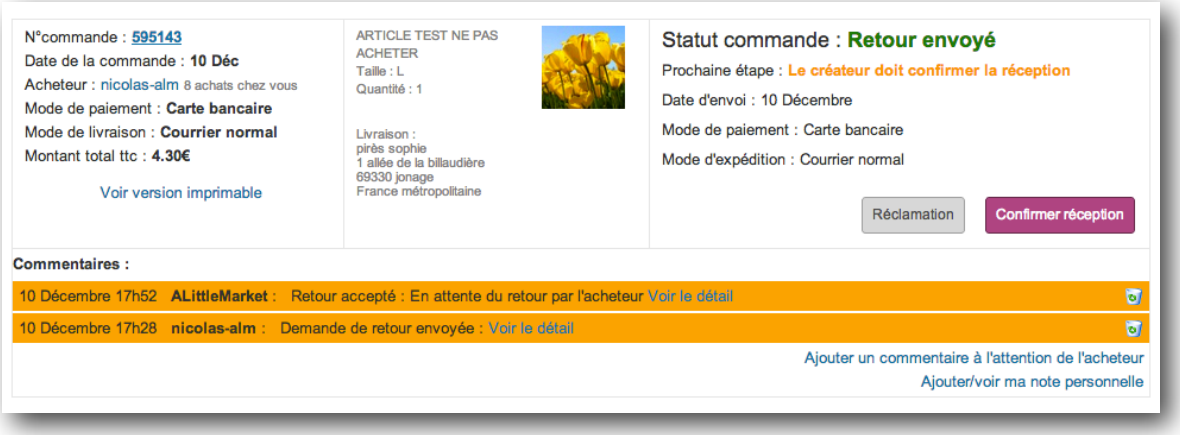


Exemple : étiquette Colissimo

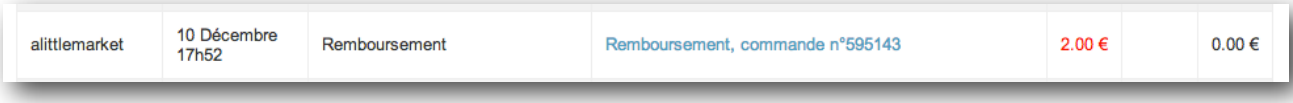


Satisfait ou remboursé avec retour gratuit ou pas

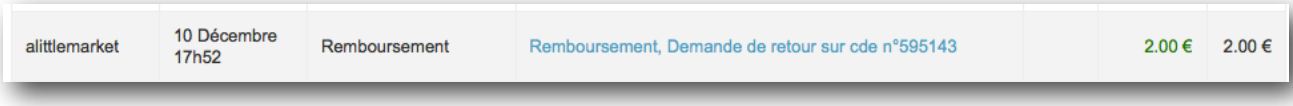
Le créateur / vendeur reçoit le colis retour. Si il n'y a pas de souci, il accepte le retour sinon il porte réclamation.


N°commande : 595143
Date de la commande : 10 Déc
Acheteur : nicolas-alm 8 achats chez vous
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode de livraison : Courrier normal
Montant total ttc : 4.30€
Voir version imprimable
ARTICLE TEST NE PAS ACHETER
Taille : L
Quantité : 1
Livraison :
pirès sophie
1 allée de la billaudière
69330 jonage
France métropolitaine
Statut commande : Retour envoyé
Prochaine étape : Le créateur doit confirmer la réception
Date d'envoi : 10 Décembre
Mode de paiement : Carte bancaire
Mode d'expédition : Courrier normal
Réclamation
Confirmer réception
Commentaires :
10 Décembre 17h52 ALittleMarket : Retour accepté : En attente du retour par l'acheteur Voir le détail
10 Décembre 17h28 nicolas-alm : Demande de retour envoyée : Voir le détail
Ajouter un commentaire à l'attention de l'acheteur
Ajouter/voir ma note personnelle

Le retour a été accepté, vous pouvez voir sur votre porte-monnaie que le montant a été prélevé.



Le client verra de son côté que la commande a été remboursée

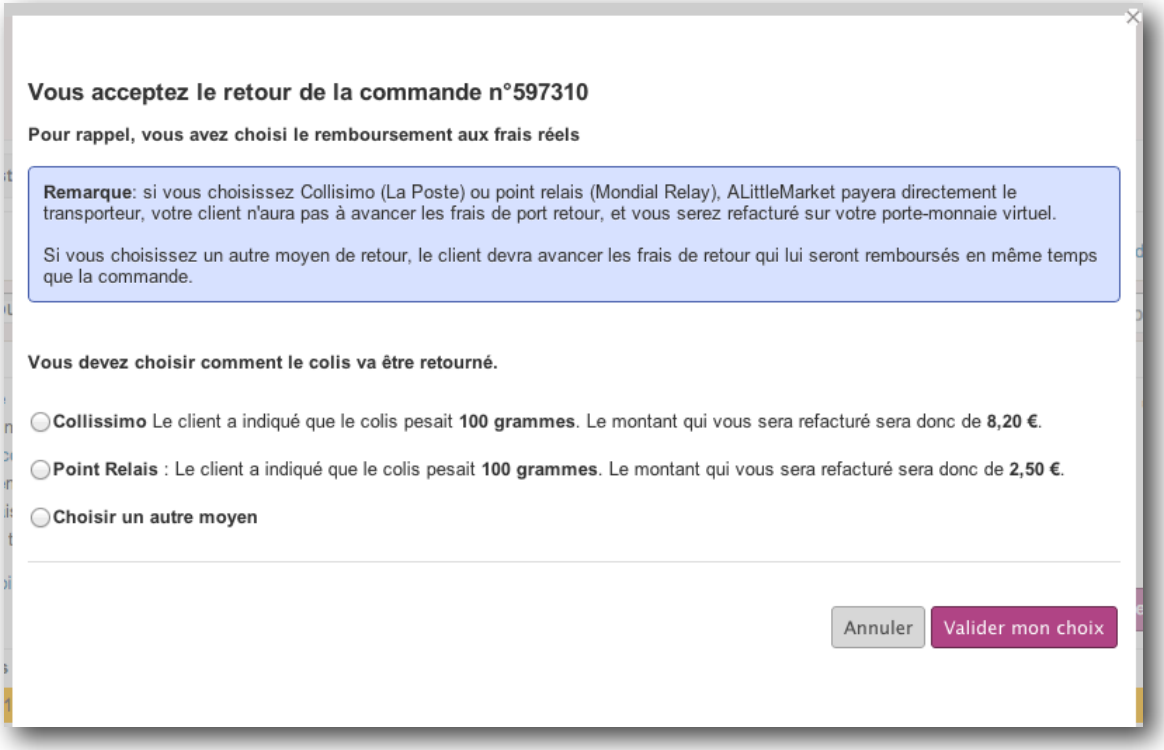


Cas 2 : vous avez pris l'option frais réels

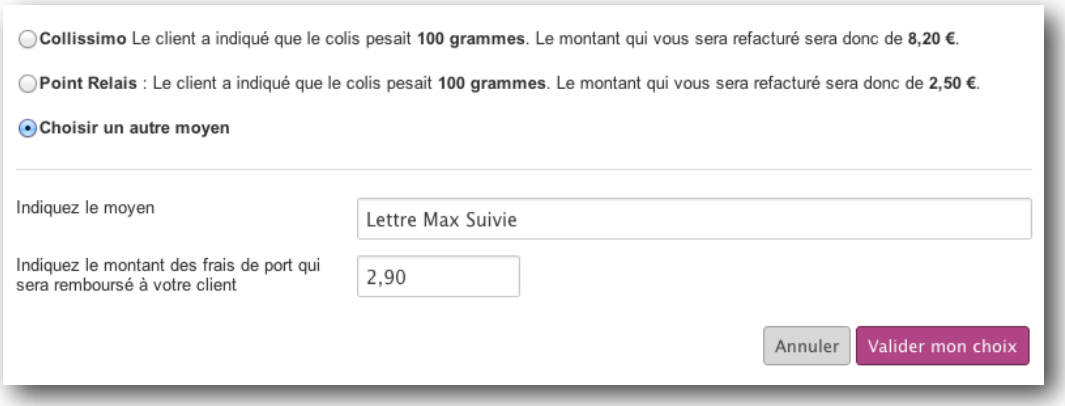
Le client fait sa demande de retour de la même façon.

Au niveau du créateur, le formulaire de retour est différent.

Important : Pour Colissimo et Point Relais, le tarif est automatiquement calculé en fonction du poids que le client a indiqué dans le formulaire de demande de retour. En cas de retour, via Colissimo ou Point Relais, le client n'a pas d'argent à avancer. C'est ALM / ALMe qui paye le transporteur et qui refacture le montant au créateur / vendeur.


Vous acceptez le retour de la commande n°597310
Pour rappel, vous avez choisi le remboursement aux frais réels
Remarque: si vous choisissez Collisimo (La Poste) ou point relais (Mondial Relay), ALittleMarket payera directement le transporteur, votre client n'aura pas à avancer les frais de port retour, et vous serez refacturé sur votre porte-monnaie virtuel.
Si vous choisissez un autre moyen de retour, le client devra avancer les frais de retour qui lui seront remboursés en même temps que la commande.
Vous devez choisir comment le colis va être retourné.
Collissimo Le client a indiqué que le colis pesait 100 grammes. Le montant qui vous sera refacturé sera donc de 8,20 €.
Point Relais : Le client a indiqué que le colis pesait 100 grammes. Le montant qui vous sera refacturé sera donc de 2,50 €.
Choisir un autre moyen
Annuler
Valider mon choix

C'est maintenant que ça se complique un peu! Vous pouvez choisir un autre moyen de retour que Colissimo ou Point relais. Dans ce cas, vous indiquez le moyen de transport et le prix que vous rembourserez à votre client. Dans ce cas, le client devra avancer les frais de port.


Collissimo Le client a indiqué que le colis pesait 100 grammes. Le montant qui vous sera refacturé sera donc de 8,20 €.
Point Relais : Le client a indiqué que le colis pesait 100 grammes. Le montant qui vous sera refacturé sera donc de 2,50 €.
Choisir un autre moyen
Indiquez le moyen
Lettre Max Suivie
Indiquez le montant des frais de port qui sera remboursé à votre client
2,90
Annuler
Valider mon choix

Satisfait ou remboursé avec retour gratuit ou pas

Pour la suite, c'est exactement la même chose que dans le Cas 1. L'argent est bloqué sur le porte-monnaie. Le client doit réexpédier l'article en choisissant le mode de transport demandé par le créateur.
Dès que le créateur a accusé réception du colis, l'argent est débloqué.

Bonne chance à tous

Nicolas